

Odlučili ste putovati vlakom...

UPOZNAJTE SVOJA PRAVA I OBVEZE U ŽELJEZNIČKOM PUTNIČKOM PRIJEVOZU




INFORMACIJE SU DOSTUPNE:

- u kolodvoru/stajalištu
- na www.hzpp.hr
- 060 333 444 (cijena poziva iz fiksne mreže 1.39 kn/min + PDV, a iz mobilne 2,37 kn/min + PDV)
- *VLAK (*8525 - cijena poziva iz mobilne mreže jednaka je cijeni poziva prema fiksnoj mreži operatera)



STANJE U PROMETU

- informacije o kašnjenju vlaka duljem od 15 minuta moraju biti objavljene u kolodvoru i vlaku
- na www.hzpp.hr



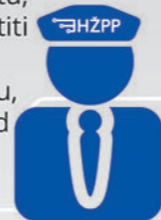
VAŽNO Kupnjom karte za vlak sklapate ugovor o prijevozu i prihvaćate opće uvjete ugovora koji su objavljeni na internetskim stranicama HŽ Putničkog prijevoza i dostupni na blagajnama.



Prilikom kupnje karte trebate provjeriti je li karta ispostavljena prema Vašem zahtjevu i odgovara li naplaćeni iznos iznosu navedenom na karti.

ZNATE LI?

- Ako u kolodvoru nema blagajne ili ako blagajna ne radi, karta se mora kupiti u vlaku.
- Ako blagajna radi, a niste uspjeli kupiti kartu, **OBVEZNI STE JAVITI SE KONDUKTERU**, platiti kartu i dodatak u iznosu od 15 kuna.
- Ako nemate kartu i niste se javili kondukeru, uz cijenu karte plaćate i dodatak u iznosu od 500 kuna.



DODATAK OD 500 KUNA plaćate i za:

- zadržavanje u vlaku bez namjere putovanja
- zauzimanje više sjedala
- namjerno izbjegavanje kontrole karte
- ometanje konduktera pri naplati cijene karte
- nedostatak novca za plaćanje karte
- odbijanje plaćanja karte.

PODRŠKA OSOBAMA S INVALIDITETOM I OSOBAMA SMANJENE POKRETLJIVOSTI

- pružanje informacija o pristupačnosti željezničkih usluga i uvjetima pristupa vlaku
- besplatna podrška tijekom ulaska, boravka i izlaska iz vlaka
- 48 sati prije putovanja potrebno je zatražiti podršku (ako podrška nije zatražena, poduzimaju se sve razumne mjere kako bi osoba mogla putovati).



PRAVA I OBVEZE PUTNIKA

AKO ODUSTAJETE OD PUTOVANJA

- **NEISKORIŠTENA** karta može se vratiti
- povrat novca možete zatražiti na blagajni ili u Službi kontrole prihoda, Livadarski put 17, 10 000 Zagreb
- više o uvjetima povrata novca u izborniku Pravilnici/upute u Korisničkom centru na www.hzpp.hr

AKO NE MOŽETE PUTOVATI ZBOG SMETNJI ZA KOJE JE ODGOVORAN PRIJEVOZNIK, uz uvjet daste **kartu potvrdili** u kolodvoru u kojemu je nastala smetnja, možete:

- zahtijevati da bez doplate razlike u cijeni karte do određene kolodvora budete prevezeni prvim sljedećim vlakom ili na drugi način
- zahtijevati da se vratite u polazni kolodvor bez nadoplate i da Vam se vrati naplaćeni iznos karte
- odustati od daljnjeg putovanja i zatražiti da Vam se za nerealizirani dio putovanja vrati odgovarajući iznos cijene karte
- produžiti rok valjanosti karte za trajanja smetnje u prometu
- zahtijevati plaćanje troškova noćenja ako postoji mogućnost nastavka putovanja sljedeći dan.



AKO PREKIDATE PUTOVANJE

Uz ugovorene uvjete u roku valjanosti karte možete prekidati putovanje u usputnim kolodvorima. Nakon izlaska iz vlaka, **kartu trebate ovjeriti** na blagajni.

- tijekom jednosmjernog putovanja kartu možete ovjeriti jedanput
- tijekom povratnog putovanja kartu možete ovjeriti jedanput u odlasku i jedanput u povratku.

Prekidom putovanja ne produžuje se rok valjanosti karte. Prekidom putovanja ne smatra se:

- prelazak u vlak koji u određeni kolodvor stiže prije nego vlak kojim ste prvotno putovali
- prelazak iz vlaka u vlak koji se ne zaustavlja u određenoj kolodvoru
- čekanje u priključnom kolodvoru na priključni vlak.

PRAVO PUTNIKA NA PRIGOVOR

KAKO I KOME SE ŽALITI?

- pisanim putem na adresu **HŽ Putnički prijevoz, Zagreb, Strojarska cesta 11** ili u mjerodavnu regionalnu jedinicu (više u izborniku Kontakti na www.hzpp.hr)
- elektroničkim putem na reklamacije@hzpp.hr
- putem **knjige žalbe** koja se nalazi na blagajni.

KADA?

- u roku od **30 dana** od zaprimanja odluke željezničkog prijevoznika, tj. **30 dana** od saznanja za postupak ili propust zbog kojih smatrate da su povrijeđena Vaša prava
- Nakon isteka roka od **60 dana** od dana kada je postupak izvršen ili kada je došlo do propusta ne možete podnijeti prigovor.

ŽELJEZNIČKI PRIJEVOZNIK OBVEZAN JE:

- dostaviti obrazloženu odluku na prigovor u roku od mjesec dana od zaprimanja prigovora, a u opravdanim slučajevima u roku od tri mjeseca od zaprimanja prigovora, uz obvezu prethodnog obavještanja putnika u roku od mjesec dana od zaprimanja prigovora.

AKO NISTE ZADOVOLJNI ODLUKOM ŽELJEZNIČKOG PRIJEVOZNIKA:

- u roku od **15 dana** od dana zaprimanja odluke prigovor možete podnijeti Povjerenstvu za reklamacije potrošača – korisnika usluga HŽ Putničkog prijevoza i istovremeno HAKOM-u (više u izborniku Pravilnici/upute u Korisničkom centru na www.hzpp.hr)



HAKOM

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA
MREŽNE DJELATNOSTI (HAKOM)**

- rješava prigovore putnika na odluke HŽ Putničkog prijevoza
- obavlja inspekcijski nadzor u području zaštite prava putnika
- nakon dovršenog postupka u HŽ Putničkom prijevozu HAKOM donosi odluku na temelju pisanog zahtjeva i pripadajuće dokumentacije. Odluka HAKOM-a obvezujuća je za putnika i željezničkog prijevoznika, a protiv te odluke moguće je pokrenuti upravni spor.



Prigovor HAKOM-u može se podnijeti samo radi zaštite prava putnika koja su propisana:

- Uredbom EZ br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu
- Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga (Narodne novine, br. 71/14)
- općim uvjetima ugovora o prijevozu putnika
- Zakonom o željeznici (Narodne novine, br. 94/13, 148/13 i 120/14) i
- ostalim propisima kojima se uređuju prava putnika.

Više na www.hakom.hr